Commission des transports du Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2006-2007

Sécurité routière

Québec

TABLE DES MATIÈRES

Le message de la présidente

La Commission

- La mission
- Les valeurs
- L'organisation

Les résultats

- Des résultats accessibles
- Des résultats conformes à la déclaration de services aux citoyens
- Des résultats satisfaisants

Les ressources

- Une organisation compétente
- Des ressources financières
- Des ressources informationnelles

Les engagements de la Déclaration de services aux citoyens

Les exigences des lois et des politiques gouvernementales

Les engagements en matière de développement durable

Les résultats relatifs au Plan d'action gouvernemental de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Annexe I – Liste des règlements, politiques et directives adoptés par la Commission

Annexe II – Tableau synthèse des résultats de la Commission des transports du Québec

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement, Québec

Monsieur le Président,

Permettez-moi de vous présenter le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'exercice financier 2006-2007.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre des Transports,

Julie Boulet

JULIE BOULET
Québec, juin 2007

Madame Julie Boulet
Ministre des Transports
Ministre responsable de la région de la Mauricie

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'année 2006-2007.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La présidente de la Commission des transports du Québec,

Lise Lambert

LISE LAMBERT
Québec, juin 2007

Le message de la présidente

2008-00890/

Au cours de l'année, le gouvernement du Québec a retenu des orientations majeures qui rejoignent la mission de la Commission. En effet, 2007 étant l'Année de la sécurité routière, toute la population est invitée à adhérer à cet enjeu de société qui constitue le cœur même de notre mission.

La nouvelle Politique québécoise du transport collectif a également été rendue publique. Celle-ci vise un objectif global, soit l'accroissement de l'utilisation du transport collectif, et notamment une augmentation de l'achalandage du transport en commun de 8 % d'ici 2012. Cette politique, qui s'arrime à la mission de la Commission, tient compte des dimensions économique, environnementale et sociale liées à l'utilisation et à l'accessibilité du transport collectif.

De plus, la Loi sur le développement durable prévoit dorénavant seize principes devant guider l'action gouvernementale, dont la qualité de vie, la prévention et l'efficacité économique.

Ces orientations reflètent non seulement les préoccupations des citoyens, mais encore elles viennent appuyer les objectifs que poursuit la Commission à l'effet d'améliorer la sécurité routière, la qualité et l'accessibilité des services de transport. Elles situent donc l'atteinte de ces objectifs dans une perspective qui interpelle l'ensemble de la société québécoise.

La Commission est un régulateur économique pour plusieurs secteurs du transport. Ses activités s'expriment par des décisions et des actions administratives. Les réglementations qu'elle applique visent des fins très différentes, auprès de clientèles variées. Les multiples rôles de la Commission, dans un contexte dynamique, exigent des ajustements constants dans ses interventions.

La dernière année a été axée sur le développement, alors que nous avons amorcé la mise en œuvre de notre nouvelle planification stratégique. Ainsi, en raison des changements apportés à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, la Commission peut maintenant agir dès le moment où elle constate des déficiences en matière de sécurité. En conséquence, la proportion des propriétaires ou exploitants auxquels la Commission a imposé des mesures a connu une hausse significative, passant de 44 % l'an dernier à 59 % cette année.

Dans le contexte où un nouvel encadrement des conducteurs de véhicules lourds est en élaboration, nous avons aussi établi un mécanisme temporaire qui nous amènera à intervenir en cours d'année auprès de ceux dont le comportement est à haut risque.

La Commission a initié la mise en œuvre de sa nouvelle planification stratégique.

Dans le domaine du transport par taxi, la Commission a contribué à augmenter l'offre de services offerts à la population, en délivrant 57 permis supplémentaires, dont 21 visent à répondre aux besoins des personnes handicapées. En outre, une étude a été amorcée pour évaluer si le nombre de permis délivrés répond aux besoins de la clientèle de l'île de Montréal.

Nous avons accordé une importance particulière à la qualité des services de transport par taxi. Ainsi, nous avons intensifié nos actions auprès des titulaires de permis qui n'offrent pas un service de qualité, en les obligeant à corriger les problèmes constatés. Dans l'intérêt des utilisateurs de taxis adaptés, nous sommes intervenus auprès de titulaires de permis qui imposaient des surcharges tarifaires.

Dans le domaine du transport par autobus, nous avons amorcé le développement d'un nouveau service qui permettra au public de consulter en ligne l'information relative aux services offerts par les titulaires de permis de transport nolisé dans les différentes régions du Québec. Par ailleurs, nous avons vérifié la tarification appliquée par tous les transporteurs qui offrent des services sur les grands axes interrégionaux, afin d'assurer que la clientèle bénéficie d'un tarif juste.

La Commission a aussi été très active en matière de concertation. Nous avons suivi l'évolution de l'encadrement du secteur du transport afin de veiller à l'applicabilité des orientations retenues et de contribuer à l'amélioration de la sécurité sur les routes du Québec. Nous avons ainsi participé aux travaux de diverses tables de concertation : la Table de concertation gouvernement industrie sur la sécurité des véhicules lourds, la Table québécoise de la sécurité routière et la Table de concertation de l'industrie du courtage en services de camionnage en vrac.

Le taux de satisfaction de nos clients a atteint un niveau inégalé de 96 %, divers facteurs contribuant à ce résultat. Ainsi, les dossiers de nature économique sont entendus en audience à une date convenue, dès que les personnes concernées sont disponibles. Les simplifications mises en œuvre au cours des deux dernières années ont diminué le nombre de démarches que les transporteurs doivent faire auprès de la Commission pour remplir leurs demandes. De plus, nous avons atteint presque tous les objectifs de notre nouvelle Déclaration de services aux citoyens. Toutes ces actions et ces résultats témoignent de notre détermination à servir notre clientèle.

Le taux de satisfaction de nos clients a atteint 96 %.

La prochaine année s'annonce remplie de défis pour la Commission. En conformité avec notre planification stratégique, nous amorcerons nos premières interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds.

La Commission sera également appelée à jouer un rôle accru dans le domaine du transport de personnes, en contribuant à la mise en application de la Politique québécoise de transport collectif, dont les effets devraient toucher à la fois le transport par autobus et le transport par taxi.

Nous allons continuer nos efforts afin de maintenir le haut niveau de satisfaction de notre clientèle, tout en poursuivant la modernisation de la Commission. Ainsi, nous finaliserons la mise en œuvre de notre nouvelle prestation électronique de services, qui allégera les formalités administratives exigées des transporteurs. Finalement, nous adapterons la présentation de nos décisions aux normes canadiennes de rédaction afin de les rendre plus accessibles.

La mission de la Commission est liée à des enjeux de société, car elle contribue à la sécurité, à la qualité et à la disponibilité des services de transport, ainsi qu'au développement durable. Nous sommes conscients que nos résultats et nos interventions ont des effets non seulement sur notre clientèle première, les transporteurs, mais également sur l'ensemble des citoyens du Québec.

L'encadrement du transport routier et les attentes des transporteurs et des citoyens évoluent constamment. Pendant toute l'année, nous avons agi afin d'accompagner cette évolution et de toujours répondre aux attentes. Nous avons également amorcé de nombreux projets et collaboré aux initiatives de nos partenaires afin de faire face résolument à nos défis futurs. Nous entendons continuer à faire tous les efforts nécessaires au maintien du haut taux de satisfaction de notre clientèle, tout en réalisant les mandats qui nous sont confiés par le législateur.

En terminant, il est important de rappeler à quel point le personnel de la Commission, par son dynamisme, sa compétence et son professionnalisme, contribue à ces réalisations. De plus, il faut souligner l'apport significatif de nos partenaires gouvernementaux et du secteur du transport aux résultats atteints, dans un contexte où la concertation et la coopération sont devenues des impératifs incontournables.

Lise Lambert

La Commission

La Commission des transports du Québec est un organisme de régulation spécialisé dans le domaine du transport dont les activités visent à accroître la sécurité routière et la vitalité économique du transport de personnes et de marchandises. Ses actions sont de deux ordres : elle rend des décisions et effectue des interventions de nature administrative.

Les décisions de la Commission sont rendues par douze membres nommés par le gouvernement. Ces derniers agissent avec célérité, indépendance et impartialité, en conformité avec le code d'éthique dont la Commission s'est dotée. En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, les membres rendent leurs décisions après avoir évalué si le comportement du transporteur présente des déficiences ou s'il a mis en danger ou en péril la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce réseau. Ils peuvent modifier la cote de sécurité d'un propriétaire ou d'un exploitant de véhicule lourd, imposer des conditions visant à modifier son comportement et même interdire la mise en circulation ou l'exploitation de véhicules lourds.

En ce qui concerne la régulation économique, les membres ont pour rôle d'évaluer les demandes de permis dans les secteurs du transport par autobus, par taxi et du courtage en services de camionnage en vrac. Ils rendent leurs décisions après avoir déterminé si le demandeur satisfait à certains critères prévus à la réglementation tels les connaissances, l'expérience et le potentiel de rentabilité qui découlera de l'exploitation du permis. Les membres peuvent suspendre un permis ou le révoquer, notamment lorsqu'ils jugent que son titulaire ne l'exploite pas en conformité avec les conditions exigées par la loi. Enfin, la Commission fixe les tarifs de transport par taxi applicables à l'ensemble du Québec.

Le processus décisionnel de la Commission est appuyé par près de 140 personnes qui fournissent divers services à la clientèle et effectuent des interventions administratives auprès de celle-ci. La Commission tient notamment à jour le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, le Registre du camionnage en vrac et la liste des intermédiaires en services de transport.

LA MISSION

La mission de la Commission consiste à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, à participer au développement économique en favorisant une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et à soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

LES VALEURS

Pour accomplir sa mission dans le respect des principes de justice administrative et des attentes du public, du secteur du transport et du gouvernement, la Commission privilégie les valeurs suivantes :

- le respect de sa clientèle, en lui offrant des services de qualité répondant à ses besoins ;
- l'impartialité et l'indépendance, qui permettent de garantir un traitement équitable ;
- la transparence dans son processus décisionnel ;
- la cohérence et la clarté des décisions, pour permettre à sa clientèle d'exercer ses activités de transport de façon prévisible ;
- la rigueur, afin de renforcer la cohésion de ses actions et de promouvoir l'adhésion de son personnel et de tous ses interlocuteurs à ses objectifs ;
- l'ouverture à l'évolution de l'environnement social et économique ainsi que le dialogue constant avec les intervenants, dans le but d'être toujours à l'écoute de leurs besoins et intérêts, tout en suscitant chez ces derniers un engagement dans la même direction.

L'équipe

Jean-Denis Pelletier
MEMBRE

Michel Paquet
MEMBRE

Daniel Bureau
MEMBRE

Jean-Yves Reid
MEMBRE

Gilles Savard
MEMBRE

Daniel Lapointe
MEMBRE

Gilles Tremblay
MEMBRE

Christian Jobin
MEMBRE

Jean Giroux
VICE-PRÉSIDENT

Lise Lambert
PRÉSIDENTE

Pierre Gimaiel
VICE-PRÉSIDENT

Gilles Bonin
MEMBRE

Bureau des plaintes

Vice-présidents et membres

Direction des services juridiques et secrétariat

Direction des services à la gestion

- Service des ressources humaines
- Service des ressources financières et matérielles
- Service des ressources informationnelles

Direction des services à la clientèle et des communications

- Service de l'inspection
- Service à la clientèle | Québec
- Service à la clientèle | Montréal
- Services spécialisés | Permis

Direction de la concertation et du développement

Les activités

La Commission est un organisme de régulation qui intervient dans divers secteurs de transport. Voici un aperçu de ses mandats et des objectifs qu'elle poursuit dans chacun de ces secteurs.

Le transport par véhicule lourd

Les actions de la Commission dans le secteur des véhicules lourds visent l'amélioration de la sécurité routière et la protection du réseau routier. Ses interventions s'inscrivent ainsi dans une perspective de développement durable en mettant l'accent sur la protection de la santé et de la vie des personnes ainsi que la pérennité des infrastructures routières. Ses pouvoirs, issus de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, lui permettent d'agir de diverses façons.

La Commission attribue une cote de sécurité à toute personne tenue de s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (PEVL). Cette cote de sécurité est reconnue partout au Canada en vertu de la loi fédérale sur les transports routiers. Ainsi, le transporteur du Québec qui détient la cote de sécurité attribuée par la Commission est autorisé à circuler sur l'ensemble du territoire canadien, à moins que cette cote lui interdise d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

En tant que responsable du Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, la Commission s'assure que chaque personne désirant faire du transport avec un véhicule lourd immatriculé au Québec ou aux États-Unis respecte, lorsque cela est requis, certaines exigences prévues par la loi, comme l'immatriculation de l'entreprise au Registraire des entreprises, l'enregistrement à la Commission de la santé et de la sécurité du travail et le paiement des amendes non acquittées pour des infractions relatives à l'utilisation d'un véhicule lourd. Elle sensibilise les nouveaux transporteurs aux normes de sécurité qu'ils doivent respecter dans le cadre de leurs activités. Elle évalue également les connaissances de ceux qui s'inscrivent pour une première fois à titre de transporteurs de personnes.

La Commission intervient en outre auprès des propriétaires ou des exploitants de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Par ses décisions, elle peut leur imposer des conditions visant à corriger les déficiences constatées. Toutefois, lorsque le dossier de comportement se dégrade au point où aucune mesure ne peut corriger la situation, elle peut interdire à une personne d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

Par ses interventions auprès de l'ensemble des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, la Commission favorise l'équité concurrentielle dans ce secteur.

Les cotes de sécurité au 31 mars 2007

Transport de marchandises	49 724	117	182	50 023
Transport de personnes	1 954	7	4	1 965
Transport de marchandises et de personnes	697	4	1	702
Total	**52 375**	**128**	**187**	**52 690**

La Commission veille à la qualité des services de transport par taxi sur l'ensemble du territoire du Québec.

Le transport par taxi

La Commission est responsable de l'application de la Loi concernant les services de transport par taxi, dont les objectifs sont d'accroître la sécurité des usagers ainsi que d'améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts dans ce secteur. Elle est ainsi habilitée à délivrer des permis de propriétaire de taxi ou d'intermédiaire en services de transport par taxi, à fixer la tarification applicable et à délimiter les territoires autorisés. Elle est également responsable de veiller à l'ajustement approprié des taximètres. En vue d'assurer aux usagers des services de taxi sécuritaires, la Commission détient le pouvoir de révoquer ou de suspendre le permis d'un titulaire qui s'est rendu coupable d'une infraction criminelle liée à l'exploitation d'un permis de transport par taxi. Elle vérifie également si le demandeur a les connaissances et l'expérience requises pour l'exploitation d'une entreprise de transport par taxi.

Le fait que la Commission applique la Loi sur l'ensemble du territoire québécois permet de soumettre tout ce secteur d'activité aux mêmes normes de qualité et d'offrir une tarification uniforme. Tous les utilisateurs, y compris les touristes, retirent ainsi des bénéfices des interventions de la Commission, car ils sont assurés de payer un prix juste et raisonnable pour chaque course.

Plus de 8 000 taxis offrent divers types de services au Québec. Ils desservent près de 93 % de la population. Les permis de taxi sont répartis dans 284 agglomérations comprenant 625 municipalités, soit près de 50 % des municipalités du Québec. Les citoyens résidant dans les municipalités qui ne font pas partie des agglomérations peuvent aussi bénéficier d'un service de taxi offert par les titulaires de permis des agglomérations voisines.

Les intermédiaires en services de transport par taxi

Titulaires	28
Permis	31

Ces données ne comprennent pas les intermédiaires en services de transport par taxi de l'île de Montréal, qui relèvent du Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal.

Les titulaires et les permis

Service régulier	6 136	7 822
Service spécialisé de limousine	101	133
Privilège de transport par limousine de grand luxe	37	69
Service touristique	1	1
Service spécialisé	1	1
Service spécialisé de limousine de grand luxe	1	2
Service pour besoin particulier (transport adapté)	170	178
Service spécialisé restreint de limousine de grand luxe	63	88
Service spécialisé de transport avec accompagnement	1	1
Total	6 410*	8 295

* Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories.

La Loi sur les transports vise l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus. La Commission délivre aux transporteurs privés qui en font la demande les permis en fonction du type de transport effectué et reçoit pour dépôt la tarification de certains services. Elle peut également suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire. Dans le cadre de ses responsabilités, elle peut autoriser les changements de parcours, d'horaires et de fréquences des voyages demandés par les transporteurs.

Le réseau de transport interurbain par autobus est essentiel pour les citoyens puisqu'il relie toutes les régions administratives du Québec. Il permet en outre une liaison quotidienne entre les grands centres urbains. Plus précisément, les titulaires de permis desservent 565 municipalités, soit près de 44 % des municipalités du Québec.

Le transport interurbain par autobus est le seul service de transport en commun reliant l'ensemble des régions du Québec.

Les titulaires et les permis

Transport nolisé	271	614
Transport par abonnement	210	325
Transport scolaire	98	137
Transport interurbain	49	154
Transport touristique	34	67
Location	25	26
Transport urbain	27	33
Transport aéroportuaire	18	29
Total	**449***	**1 385**

* Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories.

Pour avoir accès à certains contrats publics, les camionneurs inscrits au Registre du camionnage en vrac doivent être abonnés à un poste de courtage titulaire d'un permis de la Commission. La Commission s'assure notamment du respect des exigences réglementaires préalables à l'émission d'un tel permis, en vérifiant que les règles de fonctionnement du poste de courtage permettent un traitement équitable des transporteurs qui y sont abonnés. La Commission peut enquêter sur les activités des postes de courtage ou intervenir auprès des camionneurs inscrits au Registre qui ne respectent pas les règles applicables.

Les interventions de la Commission dans ce secteur favorisent l'attribution des contrats publics aux camionneurs résidant dans la région où sont effectués les travaux. Elles contribuent également à maintenir des relations harmonieuses sur les chantiers de construction du réseau routier.

En décembre 2006, le ministre des Transports annonçait que de nouvelles règles encadreraient les activités de courtage en services de camionnage en vrac à compter de 2008, ce qui pourrait avoir une incidence sur les activités de la Commission dans ce secteur. Par ailleurs, la Commission participe aux travaux de la nouvelle table de concertation permanente relative à ce secteur d'activités, mise sur pied à la fin de 2006.

Le camionnage en vrac par région

1. Bas-Saint-Laurent – Gaspésie	–	8	8	396
2. Saguenay – Lac-Saint-Jean	1	5	6	399
3. Québec – Chaudière-Appalaches	1	14	17	909
4. Mauricie – Bois-Francs	1	8	8	426
5. Estrie	1	10	10	482
6. Montérégie – Laurentides – Lanaudière	1	17	24	1 398
7. Outaouais	–	6	6	422
8. Abitibi-Témiscamingue	–	7	7	392
9. Côte-Nord	–	3	6	187
10. Montréal – Laval	–	2	2	409
Hors Québec	–	–	–	6
Total	**5**	**80**	**94**	**5 426**

La Commission s'assure que les personnes offrant un service de transport maritime de passagers détiennent s'il y a lieu le permis requis et s'y conforment. Pour obtenir ce permis, ces dernières doivent démontrer qu'elles détiennent une protection d'assurance appropriée et qu'elles respectent les exigences de Transports Canada en matière d'équipage et d'embarcation. Ces interventions contribuent à la sécurité des usagers de ce type de transport.

Les titulaires et les permis

Titulaires	129
Permis	233

La Commission contribue à la sécurité du transport ferroviaire offert par les entreprises de chemins de fer locaux en délivrant des certificats d'aptitude à celles qui satisfont aux exigences liées à la sécurité de la voie ferrée et aux assurances. Elle peut également nommer un médiateur ou un arbitre pour régler certains différends entre transporteurs ferroviaires.

Les titulaires et les certificats d'aptitude

Titulaires	9
Certificats d'aptitude	9

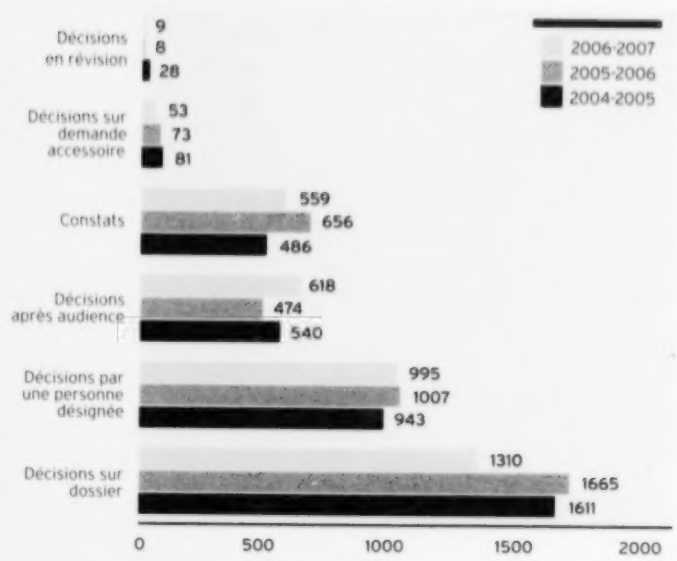
La Commission exerce deux types de fonctions. D'une part, elle exerce des activités de régulation en rendant des décisions auprès des transporteurs. D'autre part, elle fournit divers services administratifs s'adressant autant aux transporteurs qu'à la population.

Les décisions

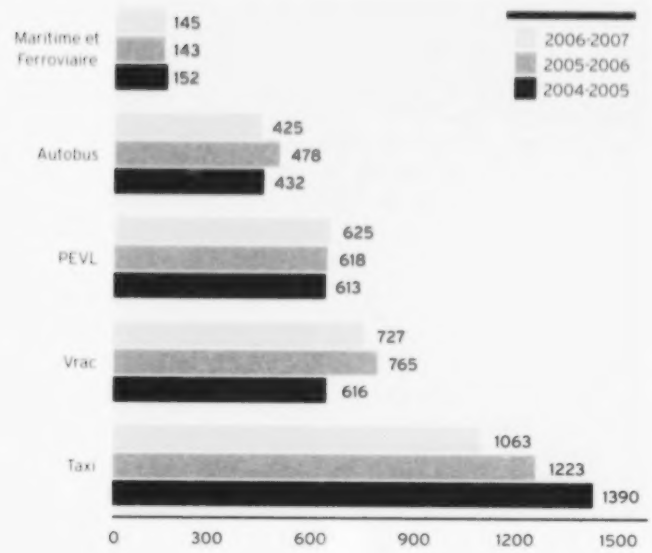
Les interventions de la Commission viennent réguler divers secteurs du transport et ont des effets sur l'ensemble de la population. Elles prennent la forme de décisions basées sur une analyse rigoureuse des demandes et des dossiers examinés. La Commission rend ses décisions dans l'optique d'offrir au public des services de transport de qualité, disponibles et sécuritaires. En outre, les dépôts obligatoires de tarifs auprès de la Commission pour le transport interurbain par autobus ainsi que les tarifs fixés par celle-ci dans le secteur du transport par taxi visent à assurer l'uniformité de la tarification pour les usagers.

Ses décisions sont rendues avec impartialité et indépendance. En outre, les membres rendent leurs décisions avec célérité et lisibilité.

Décisions et constats administratifs



Décisions par secteur de transport



Le nombre de décisions de la Commission est relativement constant depuis trois ans. Seul le secteur du taxi a connu une baisse, notamment en raison d'une diminution des demandes de permis visant à répondre aux besoins en transport adapté.

Dans certains cas, la Commission tient des audiences publiques afin d'entendre les personnes intéressées. Ces audiences se tiennent principalement dans ses bureaux de Montréal et de Québec, mais peuvent également se tenir en région. La Commission a aussi recours à la visioconférence afin d'éviter des déplacements aux personnes résidant en région. Cette façon de faire est très appréciée puisqu'elle épargne temps et argent. Enfin, de façon exceptionnelle, des audiences peuvent être tenues conjointement avec les autorités d'autres provinces.

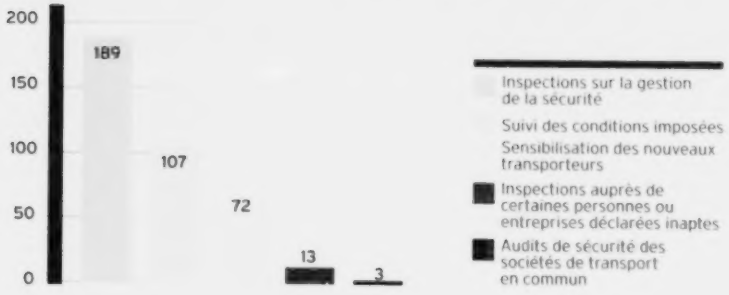
La Commission tient de plus en plus d'audiences en vidéoconférence afin de minimiser les déplacements des personnes concernées.

Les inspections

La Commission effectue des inspections afin de vérifier l'application des lois et règlements auprès des transporteurs. Ces inspections s'effectuent de diverses manières allant de l'analyse de documentation jusqu'à la réalisation d'audits de sécurité directement chez les transporteurs.

Tous les secteurs de transport relevant de la Commission font l'objet d'inspections. Toutefois, la plus grande part de ces activités touche les propriétaires ou exploitants de véhicules lourds. En effet, au cours de l'année 2006-2007, les inspecteurs ont effectué des interventions auprès de 384 propriétaires ou exploitants de véhicules lourds. Comme en fait foi le graphique ci-dessous, des efforts importants sont consentis afin de vérifier la gestion de la sécurité effectuée par ces personnes. De façon générale, les transporteurs dont le comportement présente des lacunes se soucient peu de mettre en place des moyens pour assurer la sécurité de leurs activités de transport. Les interventions des inspecteurs de la Commission visent donc à vérifier les moyens que les transporteurs utilisent à cette fin et à les soutenir dans la mise en place de bonnes pratiques.

Inspections auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds

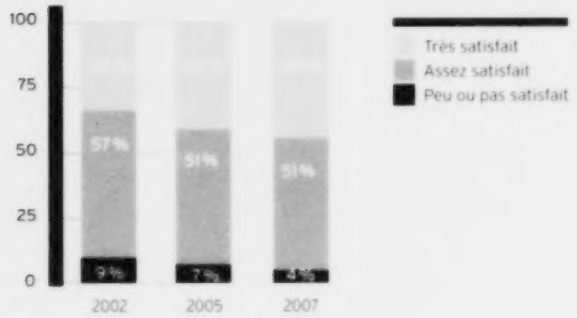


Les mesures de la satisfaction de la clientèle

Le service à la clientèle est au cœur des préoccupations de la Commission. Afin de mesurer le taux de satisfaction de ses clients, celle-ci a tenu plusieurs sondages depuis 2002. Divers aspects ont été analysés, dont l'accessibilité des services à la clientèle, l'accueil, l'attitude et la compétence du personnel, le traitement des demandes, les services électroniques et le processus de décision de la Commission. Le dernier sondage, réalisé par une firme externe à l'hiver 2007, visait plus particulièrement à évaluer les nouveaux services électroniques et à mesurer l'effet des mesures mises en place ces dernières années dans le but constant d'améliorer les services.

Les résultats des derniers sondages montrent que le taux de satisfaction de la clientèle ne cesse de s'accroître. En effet, de 91 % en 2002, il est passé à 93 % en 2005 et à 96 % en 2007.

Évolution du taux de satisfaction de la clientèle



Par ailleurs, le sondage de 2007 révèle que les allégements apportés aux différents formulaires ont eu un effet bénéfique pour la clientèle. Ainsi, 51 % des clients prennent moins de 15 minutes pour remplir leur formulaire, comparativement à 42 % en 2005. Ce sont les propriétaires et exploitants de véhicules lourds qui mettent le moins de temps à remplir les formulaires de la Commission, 88 % d'entre eux affirmant le faire en 30 minutes ou moins.

Chez les titulaires de permis de transport par autobus, 66 % mentionnent s'acquitter des formalités en 30 minutes ou moins, ce qui représente une amélioration appréciable de 12 % par rapport à 2005. Cette amélioration résulte des allégements administratifs mis en place par la Commission au cours des deux dernières années. Toutefois, les exigences réglementaires en vigueur dans ce secteur d'activité limitent les possibilités de simplification.

D'autres résultats confirment l'allégement des formalités. Par exemple, la proportion des personnes ayant accompli les formalités administratives nécessaires en une seule action est passée de 47 % à 63 %.

Les divers aspects du service à la clientèle sondés en 2007 ont obtenu un taux de satisfaction égal ou légèrement supérieur à ceux enregistrés en 2005. En ce qui concerne les services électroniques, les personnes qui ont utilisé les fonctions analysées dans le cadre du sondage ont exprimé leur satisfaction à plus de 90 %.

Les services offerts

Les services offerts par la Commission à sa clientèle sont accessibles de différentes façons : en personne dans les bureaux de la Commission, par la poste, par télécopieur, par téléphone, par Internet ou auprès de son réseau de mandataires. Tout en conservant les modes de prestation de services traditionnels, la Commission a mis l'accent, au cours des dernières années, sur le développement du Guichet unique des transporteurs en ligne, qui offre à sa clientèle un éventail élargi de services.

Tel que l'illustre le tableau de la page suivante, le site Internet a connu cette année une augmentation d'achalandage de 54 % par rapport à l'an passé. La consultation des avis publics, maintenant publiés uniquement sur le site de la Commission, a contribué en partie à cette augmentation. En outre, on note un intérêt marqué pour la consultation des cotes de sécurité des propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

Le Guichet unique des transporteurs en ligne

Visites du site Internet	200 891	268 586	413 383
Consultations des décisions	n.d.	48 889	48 134
Consultations des cotes de sécurité des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	n.d.	299 710	315 880
Consultations des avis publics*	s.o.	2 905	16 590
Demandes reçues par courrier électronique	1 234	1 408	1 414

* Les avis publics sont disponibles sur Internet depuis le 2 février 2006 seulement.

En ce qui concerne les transactions en ligne, on note, par rapport à l'an passé, un accroissement de 25 % du nombre de mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

Inscriptions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	67	1 %	221	3,7 %	224	4,3 %
Mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	6 140	12,2 %	6 631	13,3 %	8 290	17,5 %

L'amélioration et l'augmentation constantes des services de la Commission sur Internet entraînent une migration progressive vers les services électroniques, accompagnée d'une diminution de l'utilisation des modes de services traditionnels. Ainsi, le nombre de consultations des cotes de sécurité sur le site Internet a augmenté de plus de 16 000 cette année, alors que pour la même période, le nombre de demandes de même nature effectuées à partir des services téléphoniques automatisés a diminué de plus de 1 000.

Appels traités par le service automatisé	38 104	32 288	23 472
Appels pris en charge par les préposés	51 422	48 924	40 131
Visiteurs reçus aux bureaux	7 715	7 134	6 479

Les simplifications des deux dernières années ont été bénéfiques pour la clientèle. En effet, le sondage réalisé à l'hiver 2007 confirme que les transporteurs font moins de démarches auprès de la Commission pour remplir leurs demandes. Cela explique également la réduction du nombre d'appels téléphoniques et de visiteurs.

En outre, la Commission apportera sous peu des améliorations importantes à ses services en ligne. On s'attend par conséquent à ce que les nouveautés introduites au cours de l'année 2007 contribuent à augmenter l'utilisation des transactions en ligne, notamment celles mises à la disposition des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

Plusieurs partenaires contribuent à l'atteinte des objectifs de la Commission. Ainsi, le ministère des Transports du Québec est responsable de l'élaboration et de l'évolution des lois appliquées par la Commission. La Société de l'assurance automobile du Québec établit des normes de sécurité en matière de transport routier et des politiques. Elle signale à la Commission les propriétaires ou les exploitants de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière et la protection du réseau routier. Elle agit aussi à titre de mandataire de la Commission en recueillant les demandes d'inscription et de mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dans ses centres de services, associés à Services Québec.

Contrôle routier Québec, les corps policiers ainsi que le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal contrôlent l'application des lois et des règlements en transport. Ils mettent ainsi à la disposition de la Commission de l'information sur la conformité et la sécurité des transporteurs. Les associations représentant les diverses clientèles participent au développement de l'encadrement des transporteurs. D'autres partenaires jouent également des rôles importants, tels le Bureau du coroner, le ministère du Tourisme du Québec, les mandataires privés de la Commission ainsi que les partenaires gouvernementaux du Guichet unique des transporteurs.

Les ressources

L'effectif

Catégorie d'emploi	Au 31 mars 2005	Au 31 mars 2006	Au 31 mars 2007
Membres de la Commission	11	11	12
Cadres	7	7	7
Cadre juridique	1	1	1
Professionnels	39	35	35
Personnel de bureau et techniciens	106	98	96
Total*	164	152	151

* Effectif en nombre de personnes, comprenant les employés réguliers et occasionnels.

La Commission participe aux efforts gouvernementaux de réduction des effectifs. Ainsi, du 31 mars 2005 au 31 mars 2007, son effectif total a diminué de 8 %, passant de 164 à 151 personnes.

L'embauche totale au cours de la période 2006-2007

	2006-2007	2005-2006	2004-2005	2003-2004
Nombre total de personnes embauchées	0	10	4	0

La formation du personnel

La formation du personnel a cette année été axée principalement sur les technologies de l'information, en vue de l'implantation de la nouvelle prestation électronique de services en cours d'élaboration à la Commission. Cette formation est rendue nécessaire par les changements technologiques qu'entraîne ce projet.

L'éthique

L'éthique est une préoccupation constante pour la Commission. Ainsi, les interventions suivantes ont été réalisées en cours d'année :

- Diffusion, auprès de l'ensemble des gestionnaires, du Programme de formation sur l'éthique et le gestionnaire dans la fonction publique québécoise donné par le Secrétariat du Conseil du trésor en collaboration avec l'École nationale d'administration publique ;
- Diffusion, dans l'intranet de la Commission, d'un jeu-questionnaire et de capsules visant à sensibiliser le personnel aux règles d'éthique de la fonction publique ;
- Diffusion d'un message de la présidente à l'ensemble du personnel pour rappeler les règles d'éthique et de déontologie à suivre dans la fonction publique.

En outre, la Commission s'est dotée, depuis plusieurs années, d'un code d'éthique et de règles de déontologie s'adressant à ses membres. Le texte intégral de ce code est fourni à l'annexe 2.

BUDGET DE DÉPENSES	$	$
Traitement	8 289 275	7 668 275
Autres rémunérations	269 582	254 781
Sous-total	**8 558 857**	**7 923 056**
Transport et frais de communication	572 630	605 708
Frais de publication - demande de permis	49 000	18 509
Services professionnels, administratifs et autres	620 562	499 926
Entretien et réparations	262 250	230 955
Loyers	779 812	1 053 845
Fournitures et approvisionnements	118 300	125 759
Matériel et équipement	21 810	32 931
Autres dépenses	18 000	12 632
Amortissement des immobilisations	1 386 444	1 353 675
Sous-total	**3 828 808**	**3 933 940**
Total Budget de dépenses	**12 387 665 $**	**11 856 996 $**
BUDGET D'INVESTISSEMENTS		
Améliorations locatives	0	0
Mobilier et équipement de bureau	0	0
Équipement bureautique	0	0
Équipement informatique	30 000	161 843
Développement informatique	2 530 200	2 161 708
Total Budget d'investissements	**2 560 200 $**	**2 323 551 $**
TOTAL	14 947 865 $	14 180 547 $

* Le budget a été révisé en cours d'exercice pour atteindre 14 947 865 $. Cet ajustement résulte d'un transfert de crédits pour l'embauche d'étudiants (19 700 $).

Les revenus versés au Fonds consolidé ont atteint 5 785 690 $ pour l'année 2006-2007.

La Commission a consacré en 2006-2007 un montant de 3 880 176 $ aux ressources informationnelles, soit 1 556 625 $ pour le maintien et l'entretien des systèmes existants et 2 323 551 $ en investissements, dont 1 912 140 $ pour le projet Système intégré de mission. Ce projet met en avant deux orientations fondamentales du gouvernement, à savoir la prestation électronique de services et l'allégement des formalités imposées aux entreprises. Les travaux relatifs à ce projet ont permis de finaliser l'architecture fonctionnelle et technologique du nouveau système et de réaliser une grande partie de la première livraison, soit la révision du site Internet de la Commission.

Compte tenu que le projet Système intégré de mission prévoit la refonte de l'ensemble des systèmes de la Commission, les efforts consentis pour l'entretien des systèmes existants ont été réduits au minimum.

Les résultats de la Déclaration de services aux citoyens

La Commission a publié, en avril 2006, une nouvelle version de sa Déclaration de services aux citoyens. En plus de mettre à jour ses engagements, elle y a intégré de nouveaux objectifs au regard des délais de traitement des demandes des transporteurs. Cette section présente les résultats atteints par rapport à chacun des objectifs établis. Globalement, on constate que lors de la dernière année, la Commission a atteint ou dépassé les objectifs qu'elle s'était fixés.

Les résultats sont présentés en fonction des trois thèmes de la Déclaration de services aux citoyens, soit :

- Des services accessibles;
- Le Guichet unique des transporteurs;
- Des services axés sur la satisfaction de la clientèle.

1. DES SERVICES ACCESSIBLES

Thème : Accessibilité des services

La Commission offre différents modes de prestation de service afin de répondre aux divers besoins de sa clientèle, constituée principalement de transporteurs.

INDICATEUR

Taux de disponibilité des services

OBJECTIF

Rendre disponibles les services suivants :

- Service à la clientèle offert sans interruption de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où le service est offert à compter de 10 h ;
- Site Internet et service téléphonique automatisé accessibles en tout temps ;
- Service d'inscription ou de renouvellement au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et à la liste des intermédiaires en services de transport offerts à différents endroits :
  - aux bureaux de la Commission ;
  - à partir des centres de services de la Société de l'assurance automobile du Québec ;
  - auprès de mandataires privés dont certains sont accessibles en tout temps.

RÉSULTATS

Services disponibles à 100 %

Dans le cadre de ses activités, la Commission convoque les personnes concernées à une rencontre avec un ou des commissaires. Afin de diminuer les déplacements et les coûts qui s'y rattachent, la Commission offre un service de visioconférence permettant de réaliser ses audiences à distance.

Nombre d'audiences tenues en visioconférence

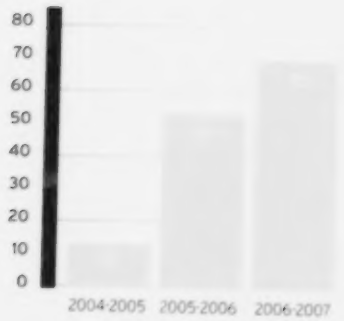
Rendre disponible le service d'audience en visioconférence aux personnes qui le demandent

RÉSULTATS

Au cours des deux dernières années, la Commission a multiplié les démarches pour connaître les endroits où des services de visioconférence sont disponibles, partout en province. Elle a ainsi été en mesure d'offrir ce service à un plus grand nombre de transporteurs. On constate dans le graphique ci-contre que le nombre d'audiences tenues en visioconférence a été multiplié par 5 entre 2004 et 2007. Cette nouvelle façon de faire entraîne une diminution importante des coûts pour les personnes situées en région.

Dans les dossiers relatifs à la régulation économique, la Commission consulte les diverses personnes intéressées avant de fixer ses audiences. Elle réduit ainsi les formalités imposées aux entreprises.

Nombre d'audiences tenues en visioconférence



La Commission met à la disposition de sa clientèle le Guichet unique des transporteurs qui permet d'effectuer diverses transactions à partir d'un point unique, que ce soit par Internet, par la poste, par télécopieur ou en se présentant dans un de ses deux points de service. Les transporteurs évitent ainsi de nombreux déplacements d'un organisme à l'autre.

Taux de disponibilité des services

Rendre disponibles les services suivants :

- l'inscription et la mise à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ;
- l'immatriculation des entreprises au Registraire des entreprises du Québec ;
- l'enregistrement des entreprises, à titre d'employeur, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail ;
- la délivrance des permis et des vignettes IFTA ainsi que des certificats de voyage occasionnel du ministère du Revenu du Québec ;
- la perception du paiement des amendes impayées au gouvernement du Québec, au nom du ministère de la Justice du Québec ;
- la pochette d'inscription du ministère du Revenu du Québec concernant la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe de vente du Québec (TVQ) et d'autres lois fiscales ;
- l'immatriculation des véhicules à la Société de l'assurance automobile du Québec (sur place aux bureaux de la Commission uniquement) ;
- l'obtention de l'attestation d'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et de différents formulaires ;
- la consultation de divers renseignements dont les décisions de la Commission, les avis publics et les cotes de sécurité des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

RÉSULTATS

Services disponibles à 100 %

Se nommer au début d'un entretien.	Taux de satisfaction de 95 %	94 %	95 %*
Caractériser nos échanges par le respect et l'écoute des besoins de la clientèle.	Taux de satisfaction de 95 %	98 %	99 %*
Transmettre une information claire, appropriée, juste et répondant aux besoins de la clientèle.	Taux de satisfaction de 95 %	s.o.	95 %*
Répondre aux appels téléphoniques en moins de 90 secondes.	Réponse en moins de 90 secondes à 85 % des appels	91 %	92 %
Rappeler le jour même ou le jour ouvrable suivant.	Application de cette consigne en tout temps	Aucune plainte	Aucune plainte
Rencontrer la clientèle dans les 20 minutes suivant son arrivée.	90 % des visiteurs rencontrés dans les 20 minutes suivant leur arrivée	97 %	98 %

* Selon un sondage réalisé par une firme externe en février 2007

RÉSULTATS

Toutes les cibles relatives à la qualité des services offerts à la clientèle ont été atteintes ou dépassées cette année, grâce notamment à la formation continue du personnel.

Proportion des demandes traitées dans les délais établis

OBJECTIF DE SERVICE	Cible	Résultat 2005-2006	Résultat 2006-2007
Procéder à l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou à la liste des intermédiaires en services de transport dans les délais suivants :			
• en moins de 45 minutes lors d'une rencontre à nos bureaux ;	95 % des inscriptions	95 %	95 %
• au plus tard le jour ouvrable suivant, lorsque la demande est transmise par télécopieur ou par Internet.	95 % des inscriptions	99 %	99 %
Procéder à la mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou à la liste des intermédiaires en services de transport, en moins de 30 minutes, lors d'une rencontre à nos bureaux.	90 % des mises à jour	s.o.	95 %
Transmettre les avis de renouvellement de permis ou d'inscription au moins 30 jours avant l'échéance.	95 % des avis	100 %	100 %
Transmettre toute décision dans les délais suivants, à compter de la réception de la demande* :			
• 25 jours ouvrables pour le transfert d'un permis de propriétaire de taxi ;	95 % des décisions	s.o.	99 %
• 5 jours ouvrables pour le transfert d'une inscription au Registre du camionnage en vrac ;	95 % des décisions	s.o.	98 %
• 3 jours ouvrables pour l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd.	90 % des décisions	s.o.	94 %
Rendre toute décision dans les 90 jours de la tenue de l'audience concernant la délivrance d'un permis de :			
• transport par autobus ;	95 % des décisions	s.o.	88 %
• propriétaire de taxi, dans une agglomération où le nombre maximal de permis pouvant être délivré n'est pas atteint.	95 % des décisions	s.o.	96 %

* Ces délais s'appliquent aux décisions rendues par une personne désignée.

RÉSULTATS

Une seule cible n'est pas atteinte. Ce résultat s'explique par le très petit volume de demandes concernées. En fait, seulement 2 décisions sur 16 n'ont pas été rendues à l'intérieur du délai prévu. Ces décisions concernaient la délivrance d'un permis de transport par autobus.

Proportion des plaintes traitées dans les délais établis

OBJECTIFS DE SERVICE	CIBLE	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2014-2015
Confirmer la prise en charge d'une plainte en moins de 2 jours ouvrables.	95 % des plaintes	100 %	67 %
Traiter de façon complète les plaintes en moins de 21 jours.	95 % des plaintes	91 %	100 %

RÉSULTATS

Toutes les plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai de 21 jours. Toutefois deux plaintes sur un total de six n'ont pas fait l'objet d'un accusé de réception.

Évolution des plaintes

Délais	1	0	1
Comportement du personnel	0	2	0
Lois, règlements et procédures	5	1	2
Processus	3	2	2
Formulaires	0	2	1
Autres	2	4	0
Total	11	11	6

Les résultats de la planification stratégique 2006-2009

Le Plan stratégique 2006-2009 de la Commission des transports du Québec, déposé à l'Assemblée nationale en juin 2006, définit les orientations stratégiques que la Commission s'est fixées pour les trois prochaines années. Cette section présente les résultats de la première année d'application de ce plan.

ORIENTATION 1

Adapter les interventions de la Commission à l'évolution de l'encadrement du transport par véhicule lourd.

OBJECTIF

Avoir ajusté, en 2006, les interventions de la Commission aux changements apportés à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds.

INDICATEUR

- *Nombre et nature des interventions ajustées*

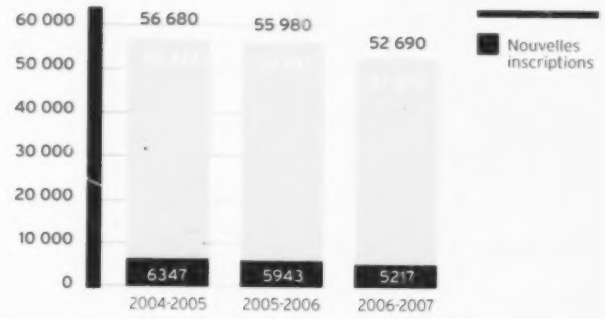
LES RÉSULTATS

Les modifications à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds en vigueur depuis janvier 2006 ont entraîné divers ajustements dans les façons de faire de la Commission :

Réciprocité avec les autres administrations canadiennes

Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds immatriculés dans les autres administrations canadiennes n'ont plus à s'inscrire auprès de la Commission pour pouvoir circuler au Québec. Ce changement explique la diminution, enregistrée en 2006-2007, du nombre de personnes ou entreprises inscrites au Registre.

Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds inscrits au Registre

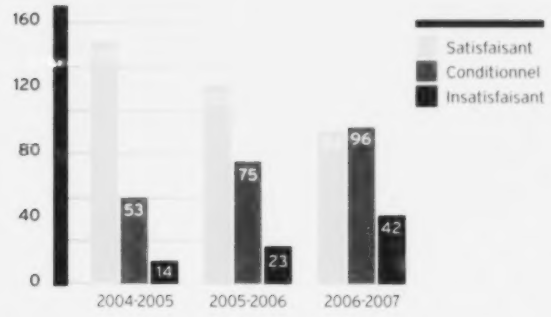


Ajustements des pouvoirs de la Commission

Les interventions de la Commission auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds sont désormais facilitées. Auparavant, la Commission devait déterminer si le transporteur avait mis en danger la sécurité des usagers de la route. Elle peut maintenant imposer des conditions dès qu'elle constate, dans le comportement d'un transporteur, des déficiences à l'égard de la sécurité routière ou de l'intégrité du réseau routier.

La Commission a exercé ses nouveaux pouvoirs : elle a attribué une cote « conditionnel » ou « insatisfaisant » à une plus grande proportion de propriétaires ou exploitants de véhicules lourds cette année que par les années passées. En effet, 41 % des propriétaires ou exploitants de véhicules lourds examinés par la Commission en 2006-2007 ont reçu la cote « conditionnel » et 18 % ont reçu la cote « insatisfaisant ».

Cotes attribuées à la suite d'une vérification de comportement



L'imposition de conditions a pour but d'amener les propriétaires ou exploitants de véhicules lourds dont le comportement présente des déficiences à améliorer la sécurité de leurs activités de transport. La pratique montre que la majorité des propriétaires ou exploitants de véhicules lourds remplissent les conditions imposées par la Commission. C'est le cas de 50 propriétaires ou exploitants qui ont retrouvé leur cote « satisfaisant » au cours de 2006-2007. Par ailleurs, 14 se sont vu attribuer une cote « insatisfaisant » pour non-respect de conditions.

Lorsque la Commission attribue la cote « insatisfaisant » à un propriétaire ou à un exploitant de véhicules lourds, elle peut aussi appliquer une telle cote à tout employé, associé ou administrateur dont elle estime l'influence déterminante sur le comportement à risque constaté. Elle s'assure de cette façon que ces personnes ne pourront plus exploiter ou mettre en circulation un véhicule lourd sans obtenir son autorisation expresse. Au cours de l'année 2006-2007, elle a attribué cette cote à 24 personnes.

Diminution des délais d'intervention

La Commission intervient maintenant plus rapidement auprès des propriétaires ou exploitants de véhicules lourds qui présentent un risque pour la sécurité routière. Le délai moyen des inspections a été réduit de 65 %, passant de 51 à 18 jours ouvrables, ce qui permet aux membres d'agir avec célérité. De plus, l'expérience montre que très tôt après la visite des inspecteurs, la plupart des propriétaires ou exploitants posent des gestes concrets afin d'améliorer leur comportement, sachant qu'ils devront en témoigner lors de l'audience devant la Commission.

59 % des propriétaires ou exploitants examinés ont reçu une cote « conditionnel » ou « insatisfaisant ».

Avoir amorcé, à l'intérieur des délais qui seront convenus avec les partenaires, des interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds.

- *Entente avec les partenaires*
- *Évolution du nombre de dossiers de conducteurs évalués*

LES RÉSULTATS

Afin de déterminer les critères d'évaluation du comportement des conducteurs de véhicules lourds, la Société de l'assurance automobile du Québec a mis en place, en 2006, un comité de travail auquel participe la Commission. Ce comité regroupe également des représentants du ministère des Transports, des associations de transporteurs et des syndicats. Il ressort de ces travaux qu'on devrait utiliser, pour les conducteurs de véhicules lourds, un modèle d'évaluation de comportement semblable à celui des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, en lui apportant les adaptations nécessaires. Selon l'échéancier prévu, les critères qui seront utilisés pour identifier les conducteurs présentant un risque pour la sécurité routière et pour déterminer les interventions qui en découleront devraient être établis au cours de l'année 2007.

En attendant l'implantation des outils informatiques nécessaires à la Société de l'assurance automobile, la Commission a élaboré un mécanisme temporaire d'intervention auprès des conducteurs qui présentent un haut risque pour la sécurité routière. Les grandes lignes de ce mécanisme ont été définies au début de 2007 et les premières interventions auprès des conducteurs doivent débuter en cours d'année.

routière

Avoir entrepris, d'ici 2007, des interventions à la suite d'événements routiers préoccupants. Pour ce faire, obtenir les renseignements complets et nécessaires.

- *Entente avec les partenaires*
- *Obtention des renseignements complets*
- *Évolution du nombre d'événements identifiés*
- *Évolution du nombre d'interventions*

LES RÉSULTATS

La Commission se préoccupe des événements graves occasionnés par les transporteurs sur le réseau routier tels des pertes de chargement ou des renversements de véhicules. Ces événements peuvent avoir des conséquences importantes pour la population lorsque la route est fermée ou que des dommages sont causés aux infrastructures routières.

La Commission n'intervient pas actuellement, car elle ne dispose pas de l'information nécessaire. Afin d'assurer un traitement équitable à tous les transporteurs, elle a besoin de connaître rapidement toutes les circonstances entourant ces événements. Cette information lui permettra d'intervenir si les propriétaires ou exploitants de véhicules lourds concernés ont négligé la sécurité ou s'ils n'ont pas respecté les normes qui les régissent.

Les démarches entreprises auprès des partenaires gouvernementaux susceptibles de détenir les renseignements souhaités ont permis de constater que la Commission devra faire appel à plus d'une source d'information pour atteindre ses objectifs. Des engagements de principe ont été convenus avec certains de ces partenaires, mais des délais seront nécessaires pour leur mise en œuvre. Un suivi de ces engagements sera effectué en 2007-2008.

Avoir réalisé, en 2009, un bilan du mécanisme d'évaluation des sociétés de transport en commun.

- *Résultats du bilan*

LES RÉSULTATS

La Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds prévoit des dispositions particulières relatives aux sociétés de transport en commun. Afin de donner suite à ces dispositions, la Commission a élaboré, en partenariat avec l'Association du transport urbain du Québec, un mécanisme d'évaluation particulier pour ces sociétés. C'est ainsi que chacune des neuf sociétés de transport fait l'objet d'un audit de sécurité une fois tous les trois ans, afin de vérifier en entreprise les moyens mis en place pour garantir la sécurité des activités de transport. Sept sociétés de transport ont fait l'objet d'un tel audit depuis le début du programme en 2004.

La Commission établira, au cours de l'année 2007-2008, les paramètres qui vont guider l'établissement du bilan de ce mécanisme d'évaluation, en vue de rendre ce bilan officiel en 2009.

Maintenir la qualité des interventions de la Commission dans le domaine du transport de personnes et en ajuster la portée à la lumière d'une meilleure connaissance des besoins des citoyens.

Maintenir la qualité des interventions dans le domaine du transport de personnes, notamment en matière de transport interurbain, dans un contexte de mise en place de nouveaux mandats et de réduction de la taille de l'État.

- *Nature et évolution des interventions*

LES RÉSULTATS

TRANSPORT PAR AUTOBUS

Traitement des demandes relatives au transport par autobus

Le tableau ci-dessous montre que la Commission a traité les demandes reçues tout en diminuant son niveau d'inventaire.

2004-2005	71	424	439	56
2005-2006	56	477	466	67
2006-2007	67	374	383	58

Délivrance de permis de transport par autobus

Les interventions de la Commission visent à assurer à la population du Québec un service de transport interurbain par autobus de qualité et à un juste prix. Elles contribuent ainsi à encourager l'utilisation du transport en commun. Tel que le spécifie la Politique québécoise du transport collectif[1] rendue publique le 16 juin 2006, le développement du transport collectif constitue une des voies privilégiées par le gouvernement pour encourager le développement durable. Les actions de la Commission s'inscrivent parfaitement dans cette perspective. Cette année, la Commission a donné suite aux demandes suivantes :

- 38 demandes de permis pour le transport interurbain, dont 34 ont été accordées, 3 ont été l'objet d'un désistement et 1 a été rejetée;
- 9 demandes de modifications de permis, qui ont toutes été accordées;
- 8 dépôts de modifications d'horaire, de fréquence ou de parcours, dont 6 ont été accordés et 2 ont été rejetés;
- 27 dépôts de tarifs, dont 23 ont été accordés et 4, refusés. Ces derniers ont fait l'objet de 2 fixations particulières de tarif par la Commission.

[1] MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. *Le transport des personnes au Québec : pour offrir de meilleurs choix aux citoyens : la Politique québécoise du transport collectif*, 2006, 59 p.

Vérification de la tarification

Dans le but de s'assurer que la population paie le juste prix pour les services qu'elle reçoit, la Commission a procédé cette année à une vérification complète des tarifs appliqués dans le secteur du transport interurbain par autobus. Aucune intervention de la Commission n'a été nécessaire à l'issue de cette vérification.

Réécriture des permis de transport par autobus

Dans le contexte des changements apportés aux territoires de nombreuses municipalités au cours des dernières années et avec la mise en œuvre de la Politique québécoise du transport collectif, l'offre de services doit être adaptée aux nouvelles réalités. En outre, le public requiert d'être davantage informé sur les services de transport disponibles. C'est pourquoi la Commission, appuyée par ses partenaires de l'industrie et le ministère des Transports, s'est fortement impliquée dans un projet de réécriture des permis de transport par autobus visant à décrire de façon claire et actualisée les territoires couverts par chaque permis. En parallèle, la Commission a entrepris le développement d'un service qui permettra au public de consulter en ligne l'offre de services en transport nolisé.

Le public pourra consulter en ligne l'offre de services en transport nolisé.

TRANSPORT PAR TAXI

Traitement des demandes relatives au transport par taxi

2004-2005	234	1038	1035	237
2005-2006	237	879	907	209
2006-2007	209	816	940	85

La Commission a reçu un nombre important de demandes de permis pour le transport adapté à la suite de l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi concernant les services de transport par taxi en 2002. La diminution des demandes constatée depuis 2005 vient du fait que ce phénomène s'est résorbé dans les deux dernières années.

Délivrance de permis de taxi

La Commission a contribué à augmenter l'offre de services à l'ensemble de la population en délivrant 57 permis supplémentaires. De ces permis, 21 visent à répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées.

D'ici 2009, avoir intensifié au besoin les interventions auprès des titulaires de permis de taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements. Pour ce faire, obtenir les renseignements nécessaires.

- *Obtention des renseignements nécessaires*
- *Évolution du nombre de manquements identifiés*
- *Évolution du nombre d'interventions*

LES RÉSULTATS

La qualité et la sécurité des services offerts au public

La qualité et la sécurité des services de transport par taxi offerts à la population sont au cœur des préoccupations de la Commission. Au cours de l'année 2006-2007, la Commission a agi auprès des détenteurs de permis de taxi qui ont fait l'objet de plaintes relatives à leur comportement. Ainsi, elle a rendu 21 décisions, qui ont conduit à 15 révocations et à 13 suspensions de permis de taxi. Ces interventions sont réalisées dans une optique de protection des usagers des services de taxi et visent à encourager une prestation de service de taxi sécuritaire et de qualité.

La Commission a également engagé des démarches auprès de ses partenaires afin d'obtenir les renseignements relatifs à des cas où des problèmes de qualité ou de sécurité des services ont été observés. Elle a ainsi convenu, avec le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal, d'un échange d'information qui pourra être mis en œuvre au cours de l'exercice 2007-2008.

Des tarifs conformes pour le public

La Commission a examiné le cas de propriétaires de taxi qui exigeaient, pour leurs courses, des prix qui ne correspondent pas au tarif qu'elle fixe. Cette analyse revêt une grande importance étant donné qu'elle concerne le déplacement de personnes ayant besoin de transport adapté. Cette cause a permis de mettre en lumière certaines pratiques jugées inappropriées à l'égard des usagers et de statuer sur les principes devant orienter l'application de la tarification.

Le Règlement sur les services de transport par taxi oblige par ailleurs les titulaires de permis de taxi à faire vérifier et sceller leur taximètre tous les 6 mois et à certaines autres occasions, par exemple lorsque les tarifs font l'objet d'une révision. Afin de s'assurer que les usagers paient le juste prix pour leur course, la Commission fait un suivi auprès des titulaires de permis de taxi visés par cette obligation. Au cours de l'année 2006-2007, elle a rendu 49 décisions qui ont mené à 17 suspensions de permis de taxi pour omission de respecter cette obligation.

Avoir réalisé, en 2007, une analyse évaluant dans quelle mesure les permis émis par la Commission ont contribué à satisfaire la demande de transport par véhicule adapté.

- *Résultats de l'analyse*

LES RÉSULTATS

La Loi concernant les services de transport par taxi, entrée en vigueur en juin 2002, permet à la Commission de délivrer un nouveau type de permis pour répondre à un besoin particulier, notamment à l'égard des déplacements des personnes handicapées. La Commission a jusqu'à maintenant délivré près de 150 permis de ce type pour desservir l'île de Montréal.

Au cours de la dernière année, la Commission a commencé des travaux visant à déterminer dans quelle mesure ces permis permettent de satisfaire les besoins des personnes handicapées en matière de transport par véhicule adapté sur l'île de Montréal. Ces travaux ont notamment permis d'établir les enjeux liés à la problématique du transport par véhicule adapté, de préciser les éléments à considérer dans le cadre de l'analyse et de définir la méthodologie qui sera utilisée pour la réaliser. Comme prévu, l'analyse devrait être effectuée au cours de l'année financière 2007-2008.

Continuer d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services de la Commission et cela, dans le cadre des orientations gouvernementales.

Avoir élargi et amélioré, d'ici 2008, l'offre de services en ligne destinés aux transporteurs.

- *Nouveaux services disponibles sur Internet*
- *Taux d'utilisation et de satisfaction des services en ligne*
- *Économies pour le client*
- *Évolution des délais de traitement*

LES RÉSULTATS

Le site Internet de la Commission sera remplacé en entier. Son contenu informationnel a été révisé, et s'y ajoutera la consultation de certains renseignements contenus au dossier de chacun des transporteurs faisant affaire avec la Commission. Les formulaires ont tous été revus et allégés. Les clients pourront télécharger des formulaires statiques. Ils pourront aussi remplir à l'écran des formulaires dynamiques et les acheminer à la Commission au moyen d'un service de transmission électronique offert sur le site. De plus, deux questionnaires d'entrevue dirigée seront mis à la disposition des personnes pour effectuer leur inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou sa mise à jour.

L'exercice 2006-2007 a été consacré à définir l'architecture et à amorcer la réalisation de ce nouveau site Internet selon les normes gouvernementales. Dans un esprit d'optimisation des ressources, la Commission a travaillé en étroite collaboration avec le Centre de services partagés du Québec, qui hébergera l'infrastructure technologique de sa prestation électronique de services.

En outre, en matière de transport par camion, l'offre de services en ligne de la Commission est étroitement associée au Portail gouvernemental de services – entreprises. Les personnes désirant se lancer dans le domaine du camionnage pourront y trouver l'information relative à leurs obligations et aux formalités administratives à remplir.

Avoir fait connaître, d'ici 2007, les délais moyens à l'intérieur desquels les transporteurs peuvent obtenir certaines décisions les concernant.

- *Délais moyens pour obtenir certains types de décisions*

LES RÉSULTATS

Dans sa nouvelle Déclaration de services aux citoyens publiée en mars 2006, la Commission a fait connaître à sa clientèle les délais moyens requis pour traiter certaines demandes. Six des huit nouveaux engagements font référence aux délais de traitement de diverses demandes dans les secteurs du transport par autobus, du camionnage en vrac, du transport par véhicule lourd et du taxi. Les transporteurs sont ainsi en mesure de mieux planifier leurs activités lorsqu'ils présentent une demande à la Commission. Les résultats relatifs aux délais sont fournis dans la section du rapport qui traite de la Déclaration de services aux citoyens.

Avoir confié à Services Québec, en 2006, les services ayant fait l'objet d'une entente de principe.

• *Services confiés*

LES RÉSULTATS

En janvier 2005, la Commission signait une entente de principe déterminant les services pouvant être confiés à Services Québec. En plus de l'information de première ligne, l'entente prévoit notamment que Services Québec pourra offrir en région des services de distribution des formulaires, de perception des frais et de transmission à la Commission des formulaires d'inscription ou de mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Le réseau de Services Québec sera déployé à partir des centres de services de la Société de l'assurance automobile du Québec, lesquels offrent déjà ce service aux propriétaires et exploitants de véhicules lourds au nom de la Commission.

[1] GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Moderniser l'État. Pour des services de qualité aux citoyens. Plan de modernisation 2004-2007*, mai 2004.

[2] GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Simplifier la vie des entreprises pour créer plus d'emplois et de richesse*, août 2004.

Avoir complété, d'ici 2008, la révision et l'automatisation de l'ensemble des processus décisionnels et opérationnels de la Commission.

• *Résultats atteints*

LES RÉSULTATS

La Commission a amorcé, en 2005, un projet majeur visant la modernisation, l'intégration et l'automatisation de l'ensemble de ses processus d'affaires. Ce projet, appelé Système intégré de mission, s'inscrit dans le cadre du plan de modernisation du gouvernement 2004-2007[1]. Il vise notamment à améliorer les services offerts à la clientèle, à alléger les formalités, à faciliter l'accès à ces services, à faire face à la réduction des effectifs et à améliorer la performance de la Commission.

Ce projet a nécessité la révision complète des formulaires et des exigences que doivent remplir les transporteurs pour transiger avec la Commission. Il concourt ainsi à la réalisation de l'objectif énoncé dans le plan d'action du gouvernement rendu public en août 2004[2] à l'effet de réduire de 20 % le coût des formalités administratives imposées aux entreprises. Le détail des résultats relatifs aux allégements est présenté dans la section suivante.

En 2006-2007, les travaux se sont concentrés sur la refonte du site Internet de la Commission. Le nouveau site sera mis en ligne au cours de l'année 2007. Il permettra notamment aux transporteurs de suivre leur dossier et de remplir certains formulaires de façon dynamique sur le site. Les travaux se poursuivront au cours de l'exercice 2007-2008 pour, entre autres, mettre en place les standards de lisibilité des décisions et améliorer la gestion des documents.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

Avoir complété, d'ici 2008, la simplification des formalités auxquelles sont soumis les transporteurs.

INDICATEURS

- *Simplifications mises en place*
- *Économies pour le client*

LES RÉSULTATS

Le gouvernement publiait, en août 2004, son plan d'action en matière d'allégement réglementaire et administratif[1]. Deux principaux objectifs y étaient prévus, soit l'arrêt de la croissance du volume des formalités administratives entre 2004 et 2007 ainsi que la poursuite de l'effort de réduction de 20 % qui avait déjà été imposé à certains organismes gouvernementaux en 2001. Pour sa part, la Stratégie gouvernementale de développement économique, intitulée L'Avantage québécois, et rendue publique en octobre 2005, établit un nouvel effort de réduction de 20 % du fardeau administratif imposé aux entreprises, entre 2004 et 2010. Dix-huit ministères et organismes ont été ciblés pour contribuer à cette réduction, dont la Commission.

La Commission a poursuivi ses efforts de réduction des formalités imposées aux entreprises. Ainsi, les entreprises de transport ont pu profiter des allègements apportés aux nouveaux formulaires implantés en mars 2006. On constate dans le tableau ci-dessous que les nouveaux formulaires entraînent des économies appréciables pour les transporteurs.

Transporteurs visés	Allégements mis en place	Économie de temps estimée pour monter le dossier et remplir le formulaire
Intermédiaires en services de transport	Certains renseignements demandés lors de l'inscription à la liste des intermédiaires en services de transport et lors de son renouvellement ont été éliminés.	25 %
Demandeurs de permis de transport par autobus	Certains renseignements qui leur sont déjà demandés à titre de propriétaire ou d'exploitant de véhicules lourds ont été éliminés.	6 %
Propriétaires et exploitants de véhicules lourds	Lors de la mise à jour annuelle de leur inscription au Registre de la Commission, les personnes qui n'ont aucun changement à déclarer peuvent simplement retourner un avis confirmant cette situation, sans devoir remplir le formulaire au complet.	13 %
	Les transporteurs qui s'inscrivent au Registre de la Commission par Internet n'ont plus à transmettre par la poste un formulaire papier signé.	23 %

Enfin, la clientèle des propriétaires et exploitants de véhicules lourds bénéficiera d'autres allégements au cours de l'exercice 2007-2008, notamment lorsque la nouvelle prestation électronique de services sera disponible sur le site Internet.

[1] Op. cit.

Mettre à jour annuellement le plan pluriannuel de main-d'œuvre faisant état des ressources et des besoins de la Commission ainsi que des stratégies appropriées.

- *Suivi de la mise à jour annuelle*

LES RÉSULTATS

Le Plan pluriannuel de main-d'œuvre 2006-2009 de la Commission a été déposé au Secrétariat du Conseil du trésor le 12 juillet 2006. Les stratégies qui s'en dégagent permettent à la Commission de planifier une utilisation optimale de ses ressources humaines dans un contexte de départs à la retraite et en fonction d'un taux de remplacement autorisé de 40 %.

Le Système intégré de mission en cours de développement à la Commission contribuera à faire face à la réduction de personnel anticipée, grâce notamment à l'automatisation de certaines opérations effectuées manuellement.

Collaborer à l'implantation du Centre de portefeuille ministériel de services partagés - Transports et au premier volet du projet SAGIR, portant sur le Système comptable (dépenses) et acquisitions.

- *État d'avancement de chacun des projets*

LES RÉSULTATS

Centre de portefeuille ministériel de services partagés – Transports

La Commission a collaboré activement en cours d'année à l'implantation du Centre de portefeuille ministériel de services partagés – Transports. Ainsi, une entente de service relative à la gestion de la rémunération et des avantages sociaux a été conclue et le premier service portant sur les transactions de paie a débuté en janvier 2007. Dix-neuf autres services font l'objet d'analyse d'opportunité.

Centre de services partagés du Québec

La Commission adhère aux orientations gouvernementales visant l'intégration des services en vue d'optimiser les ressources. Elle a par conséquent été très active dans le cadre de deux projets prioritaires du Centre de services partagés, à savoir le Plan d'optimisation des environnements informatiques et le Plan de soutien du gouvernement en ligne. C'est ainsi qu'elle prévoit utiliser les applications communes du Centre de services partagés pour le développement de son futur Système intégré de mission.

En ce qui concerne le premier volet du projet SAGIR portant sur le Système comptable (dépenses) et acquisitions, la Commission fait partie de la vague 5 du projet, visant une implantation en novembre 2007. L'année 2006-2007 a donc été consacrée à des travaux préparatoires.

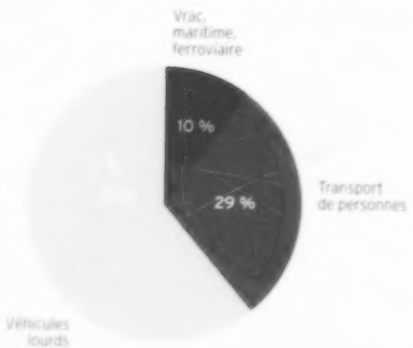
Le tableau suivant répartit les dépenses et les effectifs de la Commission par secteur d'activité, en les mettant en relation avec chaque orientation stratégique présentée dans le Plan stratégique 2006-2009 de la Commission.

TRANSPORT PAR VÉHICULE LOURD		
Y compris la mise en œuvre de l'orientation 1 *Adapter les interventions de la Commission à l'évolution de l'encadrement du transport par véhicule lourd*	7 232 768 $	88
TRANSPORT DE PERSONNES		
Y compris la mise en œuvre de l'orientation 2 *Maintenir la qualité des interventions de la Commission dans le domaine du transport de personnes et en ajuster la portée à la lumière d'une meilleure connaissance des besoins des citoyens*	3 438 529 $	42
AUTRES SECTEURS DE TRANSPORT		
Secteurs non touchés par la planification stratégique, soit le courtage en services de camionnage en vrac ainsi que les transports maritime et ferroviaire	1 185 699 $	15
AMÉLIORATION GLOBALE DES SERVICES		
Mise en œuvre de l'orientation 3 *Continuer d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services de la Commission et cela, dans le cadre des orientations gouvernementales*	2 323 551 $	6**

* Ces dépenses correspondent aux dépenses d'investissement de la Commission et comprennent le coût des ressources engagées par contrat.

** Ce chiffre comprend uniquement le personnel de la Commission.

Répartition des dépenses de la Commission



L'application des politiques gouvernementales

Au cours de l'année 2006-2007, la Commission a poursuivi ses efforts afin d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société dans la fonction publique.

Parmi les employés réguliers de la Commission, 12 sont membres des communautés culturelles, soit 8,6 %, ce qui est tout près de l'objectif gouvernemental de 9 %. Également, 4 des 139 employés réguliers sont des personnes handicapées ; la Commission dépasse ainsi l'objectif gouvernemental de 2 %. Le tableau ci-dessous présente l'évolution de la représentativité des différents groupes cibles au sein de la Commission.

			Taux de représentativité des membres des groupes cibles
Membres des communautés culturelles	7,4 %	9 %	8,6 %
Anglophones	1,4 %	1,4 %	1,4 %
Autochtones	0 %	0 %	0 %
Personnes handicapées	2,7 %	2,8 %	2,9 %

Dix employés occasionnels et quatre étudiants ont été recrutés par la Commission au cours de l'année 2006-2007. Quatre employés occasionnels et un étudiant étaient membres des communautés culturelles, ce qui surpasse l'objectif gouvernemental de 25 %.

Réguliers	0	0	0 %
Occasionnels	10	4	40 %
Étudiants	4	1	25 %
Total	**14**	**5**	**35,7 %**

Taux d'embauche des femmes 2006-2007

Nombre de femmes embauchées	Aucun recrutement de personnel régulier	9	2	Aucun recrutement de stagiaire	11
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2006-2007	--	90 %	50 %	--	78,6 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2007

Nombre total d'employés réguliers en place	12	8	31	88	139
Nombre de femmes en place	1	3	13	69	86
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	8,3 %	37,5 %	41,9 %	78,4 %	61,9 %

* Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines

La Commission a mis en œuvre les mesures précisées dans son Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 2006. Une collecte d'information auprès de sa clientèle a révélé que moins de 0,5 % des répondants ont déclaré avoir des incapacités. Un seul de ces répondants a déclaré avoir éprouvé une difficulté liée à son incapacité. La Commission a pris en compte ce commentaire lors de la rédaction de son Plan annuel à l'égard des personnes handicapées 2007-2008, rendu public le 30 mars 2007.

La Commission a confirmé son désir d'assurer à son personnel un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique par l'adoption d'une politique et d'une procédure interne de traitement des plaintes à cet égard. Au cours de la dernière année, l'ensemble de son personnel a été sensibilisé à cet engagement pris par la Commission à l'égard des obligations prévues à la Loi sur les normes du travail et à la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise.

Au cours de l'année, la Commission a nommé un coordonnateur responsable de préparer la Commission à une possible pandémie d'influenza. Ce faisant, la Commission a emboîté le pas aux efforts gouvernementaux et a de plus déposé son plan de maintien des services et des activités en cas de pandémie d'influenza auprès du Secrétariat du Conseil du trésor.

La Commission agit conformément à sa politique linguistique, laquelle définit les règles à suivre afin de favoriser le respect des dispositions de la Charte de la langue française du Québec. De plus, la Commission valorise la qualité des communications non seulement dans son milieu de travail, mais aussi dans ses relations avec ses clients.

La protection des renseignements personnels est une préoccupation constante à la Commission. De la formation a été donnée à son personnel sur les différentes obligations contenues à la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, y compris celles découlant des amendements à cette loi, en vigueur depuis le 14 juin 2006.

Par ailleurs, la Commission a étendu au secteur du taxi sa procédure d'identification de la clientèle qui transige avec elle par l'entremise de son Guichet unique des transporteurs. Ces personnes peuvent donc, par la communication d'un renseignement personnel auquel la Commission a accès, confirmer leur identité.

Enfin, la Commission a adopté une directive sur le traitement des documents faisant l'objet d'une ordonnance de confidentialité de sa part. Cette dernière a pour but d'assurer la protection de documents confidentiels qu'elle détient, par l'établissement de règles de conduite et de mesures de sécurité. Une formation à cet égard a été donnée au personnel de la Commission.

Le vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'endroit de la Commission dans le cadre de ses récents rapports déposés à l'Assemblée nationale du Québec.

La déclaration de fiabilité des données

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2006-2007 de la Commission des transports du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme ;
- présentent les objectifs, les cibles et les résultats ;
- présentent des données pour lesquelles un examen effectué par une firme externe n'a rien révélé qui peut porter à croire qu'elles ne sont pas fiables.

Rien ne me permet de croire que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ne correspondent pas à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2007.

La présidente de la Commission des transports du Québec,

Lise Lambert

Québec, juin 2007

Le rapport du vérificateur général du Québec

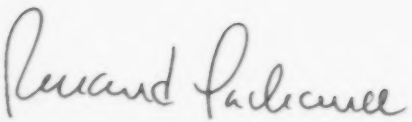
A l'Assemblée nationale

J'ai vérifié les revenus et dépenses de la Commission des transports du Québec de l'exercice terminé le 31 mars 2007. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

A mon avis, ces informations financières donnent, à tous les égards importants, une image fidèle des opérations de la Commission pour l'exercice terminé le 31 mars 2007 selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA

Québec, le 4 mai 2007

REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Droits, frais et dépens afférents aux permis (note 3)	5 611 548 $	5 825 521 $
Frais de publication – demande de permis	100 882	106 828
Transfert du Gouvernement du Canada	-	1 183 136
Autres	73 260	289 293
	5 785 690 $	7 404 778 $
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et autres rémunérations	7 923 056 $	7 972 977 $
Loyers	1 053 845	1 141 542
Services professionnels et administratifs	499 926	356 924
Transport et frais de communication	605 708	501 330
Frais de publication – demande de permis	18 509	120 800
Entretien et réparations	230 955	315 639
Fournitures et approvisionnements	125 759	116 573
Matériel et équipement	32 931	35 087
Amortissement des immobilisations	1 353 675	1 066 950
Autres	12 632	19 814
	11 856 996 $	**11 647 636 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des informations financières

Pour la Commission des transports du Québec

Lise Lambert
Présidente

Yves-Marie Picard
Directeur, Direction des services à la gestion

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX INFORMATIONS FINANCIÈRES

La Commission des transports du Québec (« la Commission »), instituée par la *Loi sur les transports* (L.R.Q., c. T-12), est un organisme dont les activités visent à accroître la sécurité du public en matière de transport routier, maritime et ferroviaire et la protection du patrimoine routier. De plus, elle régit l'activité économique dans plusieurs domaines du transport afin d'assurer la disponibilité et la qualité des services, notamment dans les domaines de transport par autobus, par taxi et dans le camionnage en vrac, où elle a pour rôle principal de délivrer des permis. Également, la *Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds* (L.R.Q., c. P-30.3) confie à la Commission la responsabilité de constituer le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et d'en assurer la mise à jour annuelle.

La préparation des informations financières de la Commission, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par les informations financières. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Ces informations financières ne constituent pas des états financiers mais représentent un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Commission relevant du programme 2 du ministère des Transports. Elles se limitent aux opérations liées à ce programme et par conséquent, aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations acquises au cours de l'exercice, mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

Améliorations locatives	10 ans
Mobilier et équipement de bureau	5 ans
Équipement informatique	3 ans
Projet informatique	5 ans

De plus, les ajustements de traitements relatifs à l'équité salariale, s'il en est, ne sont pas présentés car ils ne sont pas défrayés à même les crédits de la Commission.

Avantages sociaux futurs

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. La Commission n'assume aucune cotisation à titre d'employeur et n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux de 400 258 $ (391 491 $ en 2006) ne sont pas défrayées à même les crédits de la Commission et par conséquent, ne sont pas présentées aux informations financières.

Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés puisqu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de l'exercice de la Commission.

Ce poste comprend un montant de 587 868$ (550 416$ en 2006) de droits payables pour la délivrance ou le renouvellement de permis perçus par la Société de l'assurance automobile du Québec pour le compte de la Commission; cette dernière a la responsabilité de délivrer et de renouveler ces permis.

La Commission a perçu pour le Registraire des entreprises des droits d'immatriculation de personnes morales et physiques de 76 001$ (100 441$ en 2006) ainsi qu'un montant de 57 040$ (56 354$ en 2006) au titre de permis et vignettes IFTA et des amendes impayées pour le compte des ministères de la Justice et du Revenu.

La Commission a également perçu pour la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) des droits d'immatriculation des transporteurs inscrits dans son registre pour un montant de 119 792$ (147 563$ en 2006).

Ces montants, perçus à titre de mandataire conformément aux ententes préétablies entre les parties, n'apparaissent pas dans les revenus et dépenses de la Commission.

La Commission est engagée par des contrats à long terme échéant à diverses dates jusqu'en 2009 pour des dépenses en immobilisations et en services. Les paiements futurs s'établissent comme suit :

	1 372 234$
	200 905$
	1 573 139$

Annexe I

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Loi sur les transports

- Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises »
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services
- Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac
- Règlement sur le contrat de transport forestier
- Règlement sur la location des autobus
- Règlement sur le transport par autobus
- Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec
- Décret concernant le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant
- Règlement sur le transport maritime de passagers
- Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts
- Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec
- Règles de pratique et de régie interne de la Commission des transports du Québec

Loi concernant les services de transport par taxi

- Règlement sur les services de transport par taxi
- Décret concernant la création, la division, la délimitation et la fusion des agglomérations de taxi
- Décret concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi
- Décret concernant le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération de taxi et certaines conditions d'exploitation
- Décret concernant le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi
- Recueil des tarifs du transport privé par taxi

Loi sur les transports routiers

La Commission statuera en droit ou en partie en fait et en droit, selon le cas.

Loi sur les chemins de fer

- Règlement sur le transport ferroviaire

Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé

Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal

Loi sur les cités et villes (extrait)

Code municipal du Québec (extrait)

Loi sur les sociétés de transport en commun (extrait)

Annexe 2

Principes généraux d'éthique

1. Dans le respect de la mission de la Commission, le membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, avoir en tout temps une conduite qui traduit l'adhésion à ces préalables. La spécialisation, la multidisciplinarité, la collégialité et l'accessibilité sont des attributs intimement liés à la mission de la Commission. Le membre assure une collaboration constante à ses collègues, compte tenu de l'expertise et de la compétence spécifique de chacun.
2. Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission. À cette fin, il favorise le développement de sa compétence par l'échange de ses connaissances et sa participation à toute mesure de formation pertinente. Il maintient ses connaissances et son habileté professionnelle de façon à ce qu'elles concordent avec les exigences de sa charge et soient garantes de la qualité de son travail.

Règles de conduite et de comportement

3. Le membre est le garant de la bonne réputation de la Commission. Il remplit son rôle avec intégrité, dignité et honneur. À cette fin, il fait preuve de réserve en tout temps. Notamment, il s'abstient de toute déclaration incompatible avec la mission de la Commission et renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions.
4. Le membre assure le bon ordre, lors d'une audience ou d'une rencontre, en ayant une attitude ferme, mais courtoise et respectueuse envers toute personne présente. L'audience ou la rencontre doit être menée simplement, sans formalisme inutile, de façon à rendre la Commission plus accessible au citoyen et à favoriser le respect mutuel des personnes présentes.
5. Le membre veille à ce que chacune des personnes intéressées ait la faculté de faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit et de procédure applicables.
6. Avec les tiers, le membre s'abstient de toute intervention ou de tout commentaire relativement au traitement de toute demande passée, présente ou future, qui relève de la juridiction de la Commission. Lorsqu'il participe à un colloque, à une séance d'information, à un atelier ou lorsqu'il prononce une conférence, l'intervention du membre se résume à l'énoncé des règles applicables, aux orientations de la Commission ou à des thèmes reliés à sa mission première, en évitant de s'ingérer dans des cas particuliers.
7. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.
8. L'obligation de réserve oblige également le membre à ne pas critiquer devant des tiers les orientations de la Commission, ni les décisions rendues, ni la loi qu'il doit administrer, et à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes de son objectivité ou sur celle de ses collègues.
9. Le membre évite en tout temps de se laisser influencer par la critique ou la crainte de celle-ci, quelle qu'en soit la forme.

Règles sur l'indépendance et l'impartialité

10. Le membre défend l'indépendance de sa fonction et doit demeurer à l'abri de toute influence extérieure qui ne respecte pas ce principe fondamental. Il doit faire preuve de neutralité politique dans l'exercice de ses fonctions.

11. Le membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers et doit éviter de se laisser influencer par des perspectives ou des offres d'emploi.

12. Dans l'exercice de ses fonctions, le membre agit et paraît agir de façon impartiale. Il doit se récuser devant toute situation susceptible de jeter un doute de son impartialité ou de constituer un cas d'appréhension raisonnable de partialité pouvant résulter, notamment :

    1 de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec l'une des parties;

    2 de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant directement au dossier;

    3 de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'une des parties;

    4 d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

13. Le membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

14. Le membre ne peut exercer une fonction, poursuivre une activité ou se placer dans une situation incompatible avec l'exercice de ses fonctions. Il doit donc éviter les conflits entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Chaque cas d'espèce doit être dénoncé au président qui en disposera.

15. Le membre doit, sous peine de révocation, dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise, une association ou un organisme susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts et s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'entreprise, l'association ou l'organisme dans lequel il a cet intérêt. Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre l'entreprise, l'association ou l'organisme en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

    Toutefois, il ne peut encourir telle révocation si l'intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce, le dénonce ou en dispose avec diligence. Le membre nommé ou délégué dans un autre organisme de l'autorité gouvernementale doit aussi dénoncer semblable intérêt à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

    Le président s'assure de la confidentialité des informations fournies par les membres en application du présent code.

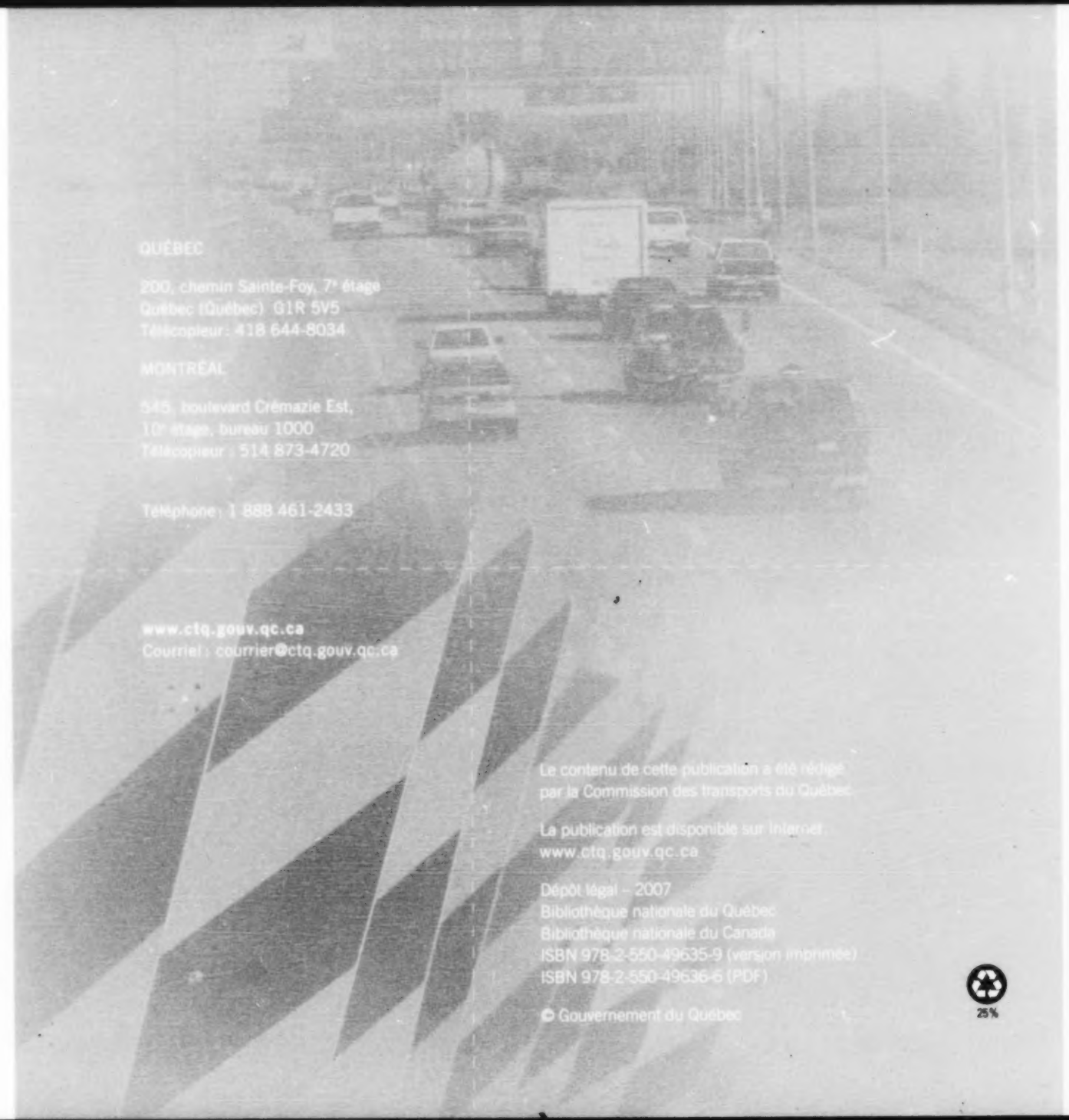
Règles sur les décisions

16. Le membre désigné pour décider d'une demande doit rendre avec diligence toute décision afférente à cette demande.

17. Toute décision doit être rendue en termes clairs et concis, facilement accessibles à l'administré. Elle doit être motivée en tenant compte des critères de la loi et des orientations générales, des valeurs et de la mission de la Commission.

Disposition finale

18. Le présent code d'éthique et de déontologie est établi par résolution adoptée par les membres de la Commission réunis en assemblée plénière le 10 décembre 1998, entre en vigueur le 10 décembre 1998 et remplace tout autre code d'éthique antérieur.



QUÉBEC

200, chemin Sainte-Foy, 7e étage
Québec (Québec) G1R 5V5
Télécopieur : 418 644-8034

MONTRÉAL

545, boulevard Crémazie Est,
10e étage, bureau 1000
Télécopieur : 514 873-4720

Téléphone : 1 888 461-2433

www.ctq.gouv.qc.ca
Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca

Le contenu de cette publication a été rédigé par la Commission des transports du Québec.

La publication est disponible sur Internet :
www.ctq.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2007
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 978-2-550-49635-9 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-49636-6 (PDF)

© Gouvernement du Québec

25%

Commission
des transports
Québec